

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada hakekatnya setiap perusahaan ingin mencapai tujuan yang sudah mereka tetapkan sebelumnya. Setiap perusahaan menganggap sumber daya manusia merupakan aset yang paling berharga, dimana semua kegiatan di dalam perusahaan sangat tergantung pada sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Sumber daya manusia dapat dikatakan sangat berharga karena manusia yang merencanakan, melaksanakan serta mengawasi seluruh kegiatan perusahaan dalam mencapai tujuan yang banyak ditentukan oleh kualifikasi para anggotanya dan tergantung pula pada pembinaan dari perusahaan itu sendiri.

Untuk memperoleh sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhan dan untuk menunjang pembangunan diperlukan manajemen sumber daya manusia. Suatu perusahaan hanya dapat berkembang dan bertahan hidup apabila perusahaan itu selalu cepat tanggap terhadap perubahan lingkungan, teknologi, dan ilmu pengetahuan yang terus berkembang. Banyak perusahaan mengalami kesulitan dalam merekrut karyawan karena sumber daya manusia yang tersedia umumnya belum memenuhi syarat yang ditetapkan. hal ini selain disebabkan masih rendahnya tingkat pendidikan masyarakat, juga karena semakin maju dan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi.

Oleh karena itu perusahaan harus selalu menyesuaikan tenaga kerjanya, khususnya dari segi kualitatifnya terhadap perubahan yang ada, dengan membekali tenaga kerjanya dengan berbagai pengetahuan dan ketrampilan melalui program pendidikan dan pelatihan guna memperoleh tenaga kerja yang cakap, berpengetahuan, dan trampil.

Dengan memiliki tenaga kerja yang berkemampuan tinggi, maka akan sangat membantu pertumbuhan perusahaan secara lebih efektif. Pengembangan tenaga kerja melalui pendidikan dan pelatihan adalah program khusus yang dirancang oleh suatu organisasi atau perusahaan dengan tujuan untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan ketrampilan, prestasi, intelektual serta efektifitas kerja karyawan dalam mencapai hasil yang optimal.

Pengembangan sumber daya manusia dalam perusahaan meliputi latihan dan pendidikan. Latihan adalah semua proses menambah kemampuan dan keahlian pegawai dalam mengerjakan pekerjaan tertentu. Pendidikan adalah kegiatan menambah pengetahuan, pemahaman atau sikap para pegawai sehingga mereka dapat lebih menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan.

Jika dilihat dari teori pendidikan dan pelatihan, maka output dari suatu pendidikan dan pelatihan itu adalah peningkatan pengetahuan ketrampilan dan perubahan sikap. Jadi secara teori tidak ada hubungan langsung antara pendidikan dan pelatihan dengan produktivitas, yang dapat diukur adalah gejala-gejala yang timbul terhadap produktivitas karyawan setelah pendidikan dan pelatihan.

Menurut Sudarsono (1992 : 135-146), jenis-jenis latihan yang akan diberikan untuk pekerjaan operatif (bukan untuk pimpinan) adalah :

1. *On the job training* (latihan di tempat kerja)

Peserta latihan biasanya bekerja dan diawasi langsung oleh mandor atau pelatih, atau karyawan senior, melalui cara ini pengalaman kerja dapat langsung diperoleh, dengan kata lain peserta latihan belajar melalui bekerja.

2. *Apprenticeship training* (magang)

Peserta latihan belajar pada karyawan senior di bawah pengawasan tenaga ahli. Biasanya keahlian diperoleh dalam waktu yang relatif lama.

3. *Vestibule training*

Suatu latihan yang memberi kesempatan kepada peserta untuk mengikuti kursus singkat tetapi pada tempay yang terpisah dari lingkungan pekerjaan, tetapi hampir mendekati keadaan pekerjaan yang sesungguhnya. Pada peserta latihan diberi pelajaran dan tugas yang akan dilakukan nanti dalam pekerjaan yang sesungguhnya.

Tabel di bawah ini menyajikan data layanan service barang-barang elektronik PT. Istana Argo Kencana Palembang tahun 1998-2000, untuk mengetahui naik turunnya jumlah layanan service.

**Tabel I**  
**Data Layanan Service Barang-barang Elektronik**  
**PT. Istana Argo Kencana Palembang**  
**Tahun 1998 – 2000**

<b>Tahun</b>	<b>Jenis Barang Elektronik</b>	<b>Volume Layanan Service</b>	<b>Kenaikan / Penurunan</b>
1998	TV, Tape Recorder	2163 Unit	-142
1999	VCD	2021 Unit	
2000	Lemari Es	1885 Unit	-136

Berdasarkan tabel tersebut, dapat terlihat bahwa volume layanan service dari tahun 1998 sampai tahun 2000 terus mengalami penurunan jumlah unit barang elektronik yang diterima. Berdasarkan analisis di atas, penulis menganggap bahwa terjadinya penurunan volume layanan service disebabkan karena belum diadakannya program pendidikan dan pelatihan kerja karyawan Bagian Service yang dilaksanakan oleh perusahaan. Oleh sebab itu penulis mencoba memberikan solusi dengan jalan mengajukan kuisisioner sebagai bahan pertimbangan apakah program pendidikan dan pelatihan mampu meningkatkan volume layanan service pada PT. Istana Argo Kencana Palembang. Karena perusahaan ini bergerak dibidang barang-barang elektronik maka perusahaan ini mengharapkan peningkatan volume layanan service agar penjualan barang-barang elektronik terus meningkat. Pada PT. Istana Argo Kencana Palembang. Atas dasar pemikiran tersebut, maka ditentukan judul **“Tinjauan Pendidikan dan Pelatihan Kerja Karyawan Bagian Service Pada PT. Istana Argo Kencana Palembang.”**

## **B. Perumusan Masalah**

PT. Istana Argo Kencana Palembang merupakan salah satu agen tunggal di Palembang yang bergerak dibidang elektronik, khususnya merek SANKEN dan PHILLIPS, dimana jumlah karyawan pada saat ini adalah 22 orang diantaranya 12 orang merupakan karyawan unit Bagian Service PT. Istana Argo Kencana Palembang mengharapkan terjadinya peningkatan produktivitas karyawan, setelah menempuh pendidikan dan pelatihan. Pada PT. Istana Argo Kencana Palembang salah satu bagian unit karyawan yang telah mendapat pendidikan dan pelatihan adalah bagian unit service.

Masalah yang dihadapi yaitu “bagaimana pelaksanaan pendidikan dan pelatihan PT. Istana Argo Kencana Palembang khususnya pada unit bagian service.”

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pendidikan dan pelatihan yang telah dilaksanakan PT. Istana Argo Kencana Palembang khususnya pada unit bagian service.

### **2. Kegunaan Penelitian**

#### **a. Bagi perusahaan**

Informasi yang diperoleh dapat sebagai informasi masukkan bagi kebijakan pendidikan dan pelatihan berikutnya.



b. Bagi penulis

Dapat memperoleh dan memperluas pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia baik secara teoritis dan praktek khususnya di bidang pendidikan dan pelatihan.

#### **D. Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian adalah suatu kegiatan pengumpulan, pengolahan, penyajian dan analisa yang dilakukan dengan teknik-teknik pengumpulan data. Penulis berusaha untuk mengumpulkan data atau informasi pada perusahaan yang berkaitan erat dengan sumber daya manusia, yaitu mengenai pendidikan dan pelatihan untuk bagian service.

##### **a. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari :

Pemilihan subyek penelitian :

##### **1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)**

Adapun kepustakaan yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini diambil dari buku-buku wajib dan buku-buku referensi baik secara langsung maupun tidak langsung berhubungan dengan objek yang diteliti. Data-data yang diperoleh dari riset perpustakaan ini disebut dengan data sekunder.

## 2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Dalam penelitian lapangan ini data diperoleh dengan cara :

### a. Observasi

Melalui observasi data dikumpulkan dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh data yang dibutuhkan.

### b. Wawancara

Dengan cara ini data dikumpulkan dengan cara mengajukan pertanyaan secara lisan terhadap pihak-pihak yang bersangkutan dalam perusahaan untuk memperoleh data yang diperlukan.

### c. Kuesioner

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan sedemikian rupa, teknik ini digunakan apabila melalui interview masih dirasakan adanya hal yang sulit diungkapkan secara langsung maka untuk melengkapi data yang diperlukan dalam skripsi ini, penulis membuat daftar pertanyaan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan.

## **b. Analisis Data**

Data-data yang dikumpulkan dari hasil wawancara maupun pengamatan dan juga kuisisioner akan disajikan dalam bentuk narasi dan tabel. Yang dimaksud analisa adalah menginterpretasikan / mengartikan data-data tersebut terhadap permasalahan yang dihadapi. Analisa yang dilakukan adalah bersifat kualitatif, maksudnya hanya cara menyajikan data yang dapat menjawab permasalahan yang disajikan.

### **E. Sistematika Pembahasan**

Untuk memberikan gambaran yang jelas, maka penyusunan skripsi ini dilakukan dengan secara sistematis dengan pembagian sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini akan dijelaskan pengertian manajemen sumber daya manusia, fungsi manajemen sumber daya manusia, teori kebutuhan pelatihan, pengertian pendidikan dan pelatihan, tujuan pendidikan dan pelatihan, metode pendidikan dan pelatihan, pengertian produktivitas karyawan, hubungan pendidikan dan pelatihan dengan produktivitas karyawan.

#### **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini menguraikan sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi dan pembagian tugas, keadaan personalia perusahaan, aktivitas perusahaan, pendidikan dan pelatihan.



#### **BAB IV ANALISA PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan diuraikan, disajikan data atau informasi dan kemudian akan dianalisis yaitu mengenai kebijakan PT. Istana Argo Kencana Palembang dalam melaksanakan pendidikan dan pelatihan, metode-metode pelatihan yang dilaksanakan dalam mendidik dan melatih karyawan unit bagian service pada PT. Istana Argo Kencana, pelaksanaan pendidikan dan pelatihan yang dijalankan PT. Istana Argo Kencana Palembang, serta peningkatan dan penurunan volume layanan service setelah pendidikan dan pelatihan.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Terdiri dari kesimpulan dan saran yang merupakan bagian terakhir dari penulisan dan analisa yang dilakukan. Kesimpulan mencakup sari dari hasil penulisan skripsi, sedangkan saran kemungkinan yang dapat ditempuh (sebagai jalan keluar) oleh perusahaan guna mengatasi permasalahan yang timbul.